


● お客様満足度向上の徹底追求

MEIJI YASUDA —合併10周年に向けて—

●
新発展プログラム

中期経営計画&MOTプロジェクト[第Ⅲ期] ●

2011年3月9日

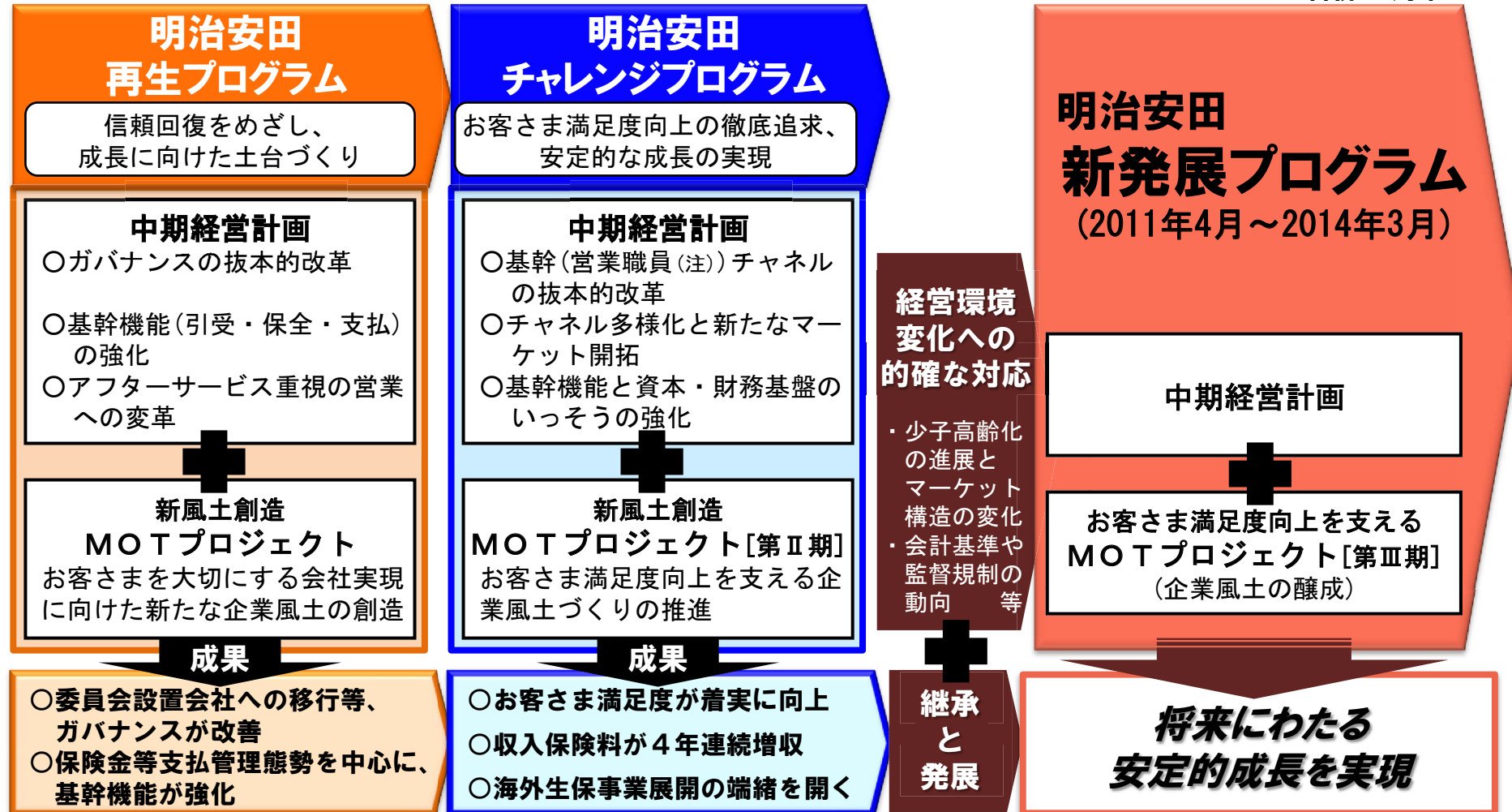
 明治安田生命

-
1. 明治安田新発展プログラムの位置づけ
 2. 明治安田チャレンジプログラムの振り返り
 3. 明治安田新発展プログラムの枠組み
 4. 中期経営計画
 - ・国内生命保険事業における安定的成長力の確保
 - ・海外生命保険事業・介護事業等、成長分野への積極投資
 - ・リスク管理の高度化と資本・財務基盤の強化
 5. MOTプロジェクト[第Ⅲ期]

1. 明治安田新発展プログラムの位置づけ



「明治安田チャレンジプログラム」での契約クオリティの向上と業績伸展の基調を発展させ、経営環境変化への的確な対応を通じ、将来にわたる安定的成長の実現をめざします



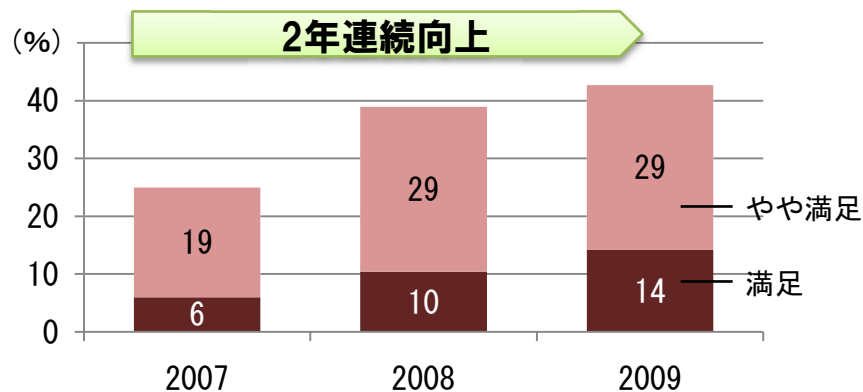
(注) 当社呼称はMYライフプランアドバイザー

2. 明治安田チャレンジプログラムの振り返り

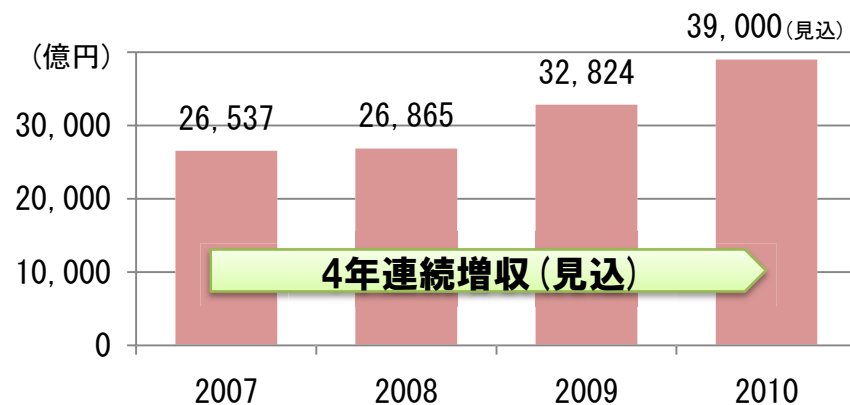


「明治安田チャレンジプログラム(2008年4月～2011年3月)」においては、お客さま満足度の向上、契約クオリティの向上および業績の伸展がそろって実現しました

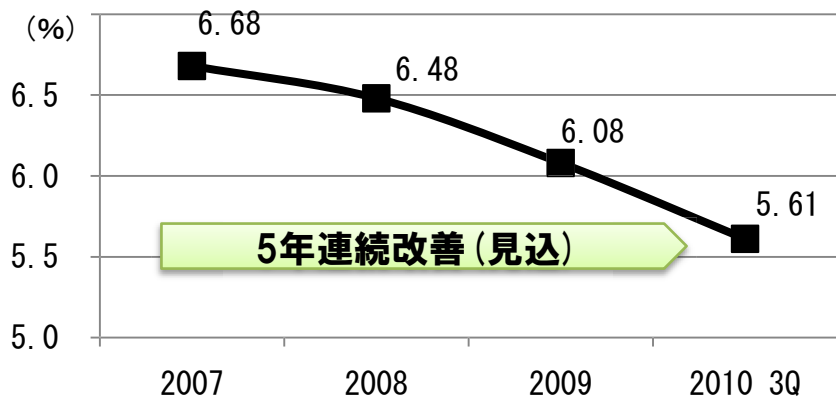
お客さま満足度 (注1)



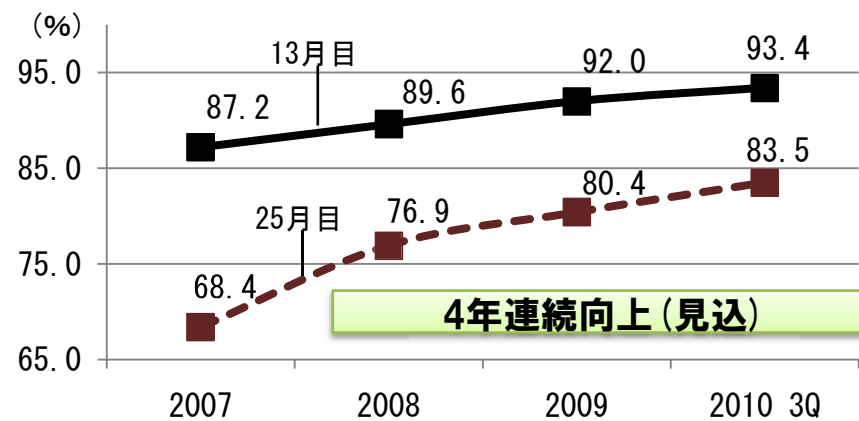
収入保険料



解約・失効率 (注2)



総合継続率 (注3)



(注1) お客さま満足度調査の総合満足度。満足度は「満足・やや満足・ふつう・やや不満・不満」の5段階で評価。2009年度お客さま満足度調査における「ふつう」は43%、「やや不満」は8%、「不満」は3%（その他無回答が3%）。2010年度調査結果は2011年4月中旬に判明予定

(注2) 個人保険・個人年金保険の年度始保有契約高に対する率(2010. 3Qは1年間分の率に換算) (注3) 個人保険・個人年金保険(保険金建)

3. 明治安田新発展プログラムの枠組み



「国内生命保険事業の成長力確保」と「成長分野への進出」および「資本・財務基盤の強化」を通じ、将来にわたる安定的成長への道筋をつけます

プログラムの基本的考え方

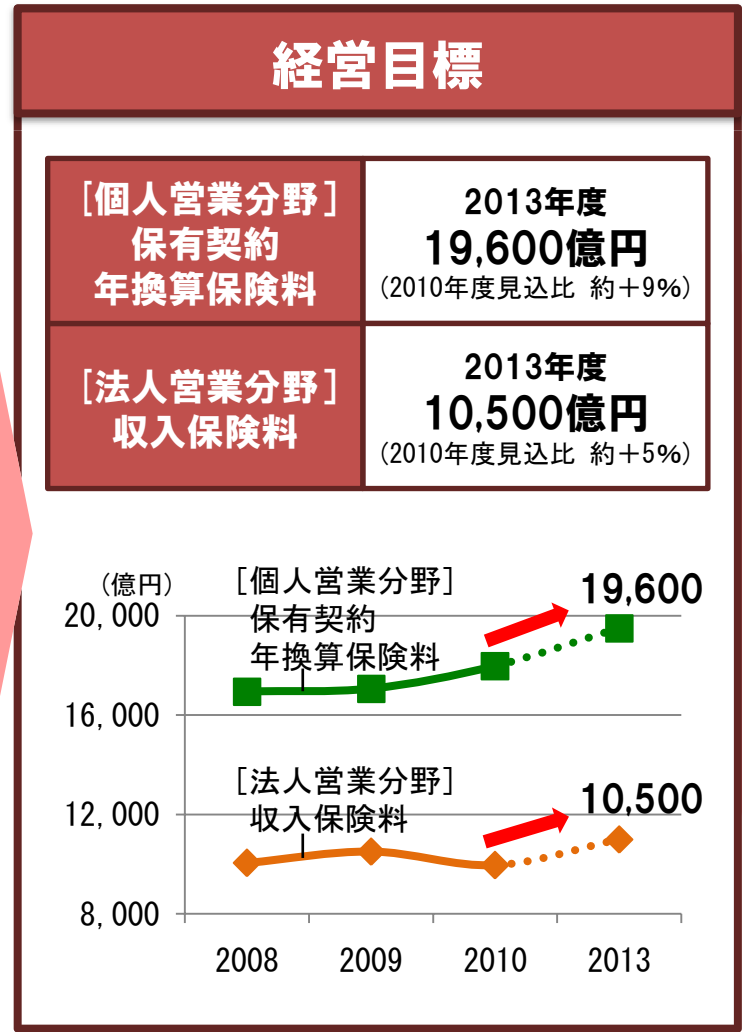
CSR経営の推進
お客さま満足度向上の徹底追求

中期経営計画

- 国内生命保険事業における安定的成長力の確保
- 海外生命保険事業・介護事業等、成長分野への積極投資
- リスク管理の高度化と資本・財務基盤の強化

MOTプロジェクト[第Ⅲ期]

お客さまを大切にする意識・行動のさらなる浸透に向けた取組みの推進



将来にわたる安定的成長を実現

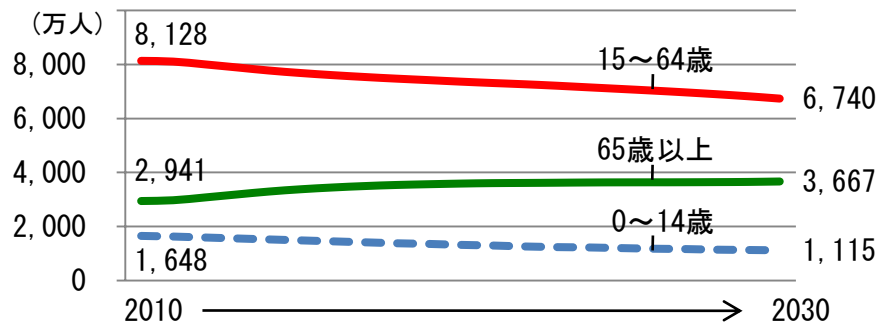
4. 中期経営計画 (国内生保事業の成長力確保)



外部環境

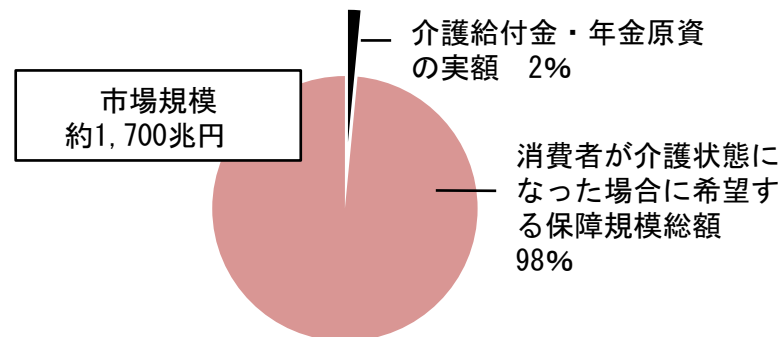
- ・少子高齢化の進展により、死亡保障ニーズが減少し、医療保障・貯蓄ニーズが増加傾向
- ・介護保障は潜在的ニーズが高く、今後における市場拡大が見込まれる

人口推移 (注1)



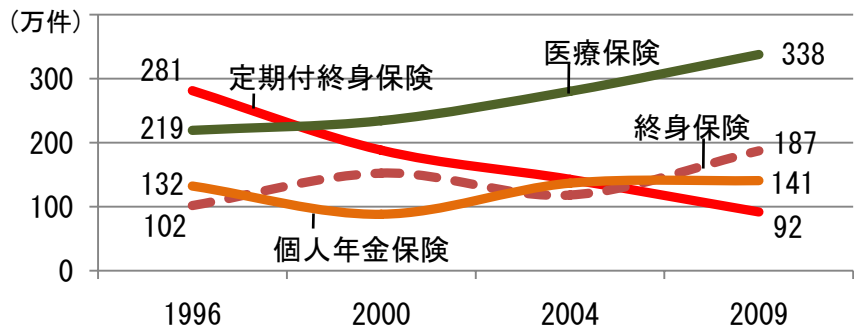
出典：国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口」

介護保障市場 (2011年推計)



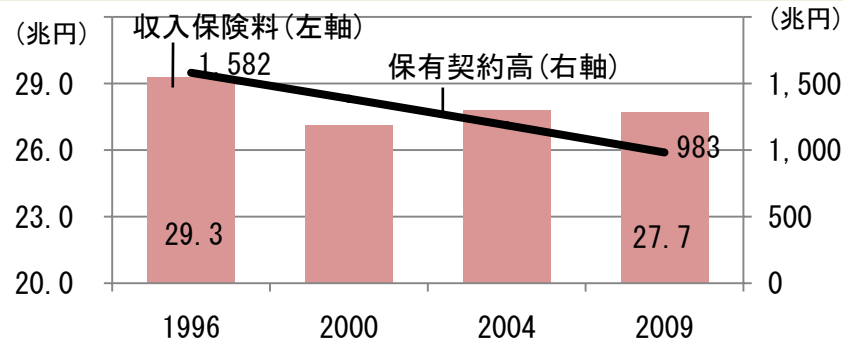
出典：野村総合研究所調べ

商品種類別新契約件数 (注2, 3)



出典：インシュアランス統計号

保有契約高・収入保険料 (注2)



出典：インシュアランス統計号

対応方向

- ・死亡・年金・医療保障に次ぐ「第4の主力商品」としての介護保障商品の開発と営業職員チャネルの生産性向上等を通じ収益力を強化
- ・銀行窓販における取引規模の安定化とチャネル多様化の推進

(注1) 実数値+推計値 (注2) かんぽ生命をのぞく。保有契約高は個保・個年合計 (注3) 新規件数のみ。定期付終身保険にアカウント型保険を含む

4. 中期経営計画 (国内生保事業の成長力確保)

新発展
位置づけ

チャレンジ
振り返り

新発展
枠組み

中計
(国内生保)

中計
(成長分野)

中計
(資本・財務)

MOT

主要取組事項

国内生命保険事業における安定的成長力の確保

お客さまニーズを とらえた商品開発

- 介護保障ニーズ等に対応した戦略商品および付加価値サービスの開発
- 銀行窓販商品のラインアップ充実
- 公的保障制度に連動した団体保険商品の開発

営業職員の 生産性向上と チャネルの多様化

- 顧客データ分析に基づく販売有用情報の提供等、営業職員への営業サポート力の強化
- 「実践販売研究室」の新設等による高度なコンサルティング販売技法の開発と営業職員の販売力に応じた教育態勢の再構築
- 営業支援態勢の増強等による銀行窓販チャネルの取引規模安定化
- アウトバウンドコール活用も含めた来店型店舗の展開拡大

事務・サービス品質 の向上

- ICTを活用した基幹機能(引受・保全・支払)のいっそうの強化と効率化
- 「お客さまの声」に基づくサービス品質の向上

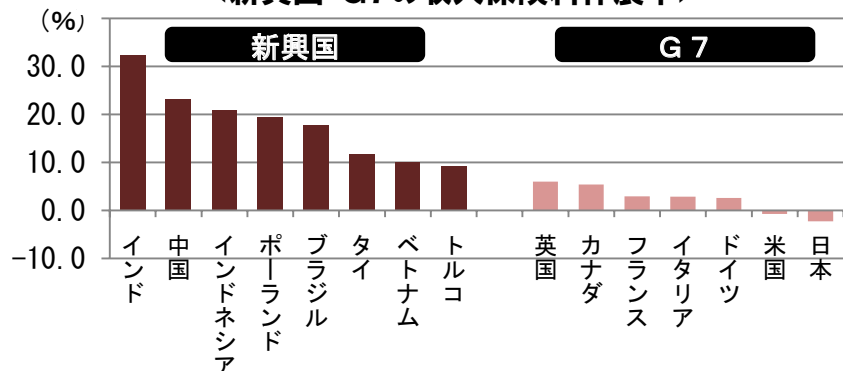
4. 中期経営計画 (成長分野への進出)

外部環境

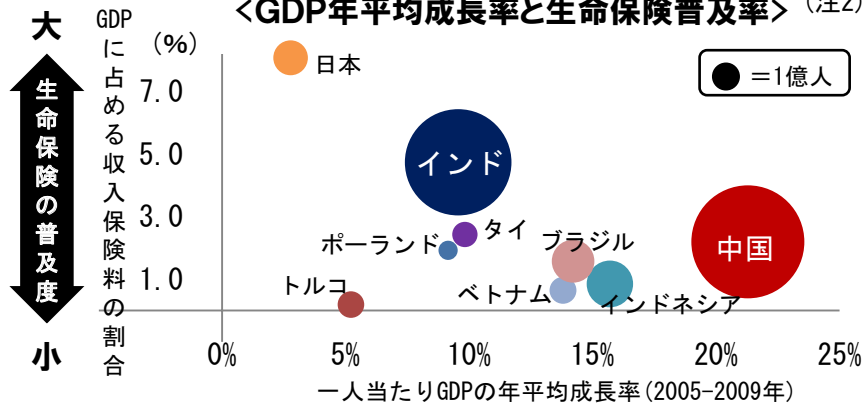
- ・新興国を中心とした海外生命保険市場が急速に成長
- ・要介護認定者数の増加に伴う介護ビジネス市場の拡大

海外生命保険市場

＜新興国・G7の収入保険料伸展率＞ (注1)



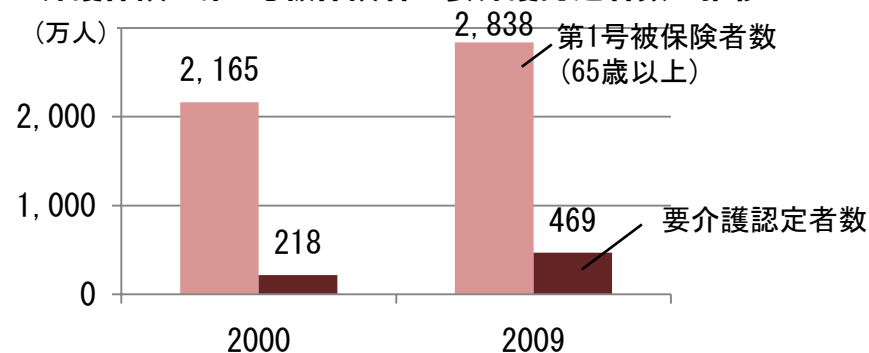
＜GDP年平均成長率と生命保険普及率＞ (注2)



出典：Swiss Re

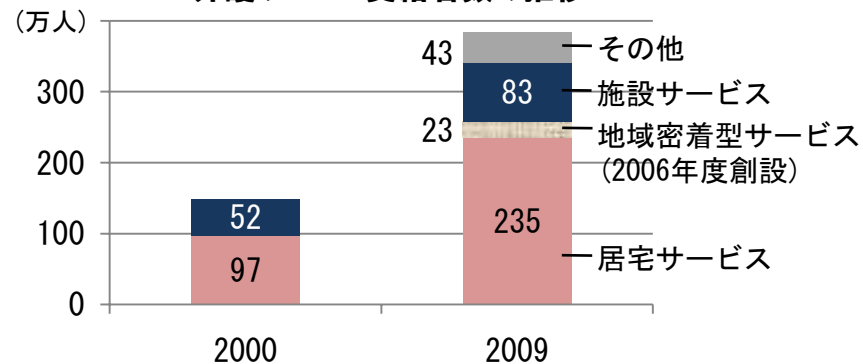
介護ビジネス市場

＜介護保険の第1号被保険者・要介護認定者数の推移＞



出典：厚生労働省「介護保険事業状況報告」

＜介護サービス受給者数の推移＞



対応方向

- ・アジア・中東欧等、成長性の高い海外市場への積極展開と事業の軌道乗せ
- ・介護事業への本格参入

(注1) 2009年度収入保険料の対2005年度伸展率(現地通貨建) (注2) ドル建

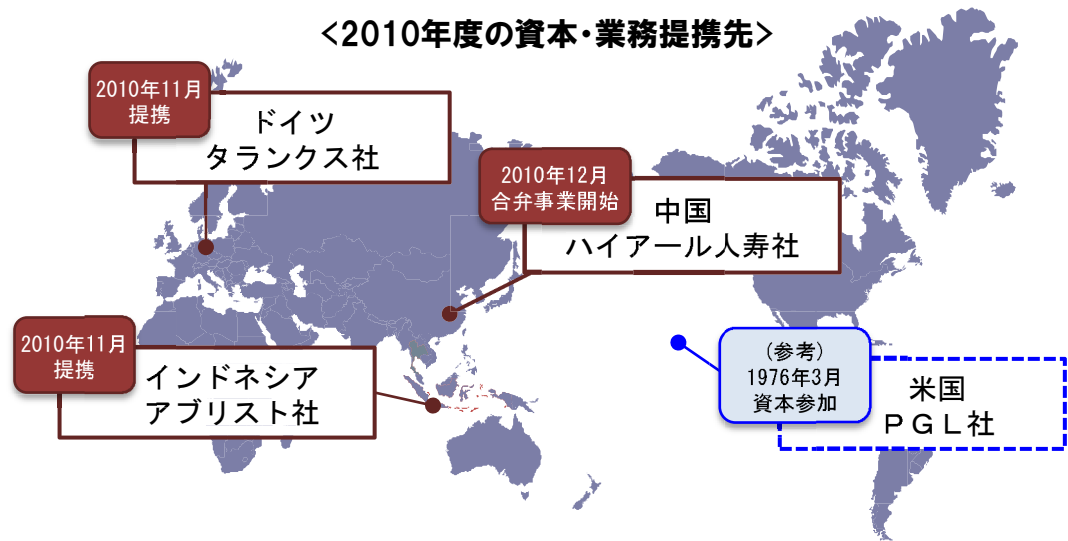
4. 中期経営計画 (成長分野への進出)

主要取組事項

海外生命保険事業・介護事業等、成長分野への積極投資

海外生命保険事業の展開拡大

- アジア・中東欧等、複数地域での戦略的提携等の推進
- 提携先企業との連携態勢の構築と事業の軌道乗せ



介護事業への本格参入

- 関連会社の介護事業者ネットワーク等、既存事業基盤の活用による新たな介護サービスの開発
- 介護施設事業への進出と軌道乗せ

4. 中期経営計画 (資本・財務基盤の強化)

主要取組事項 リスク管理の高度化と資本・財務基盤の強化

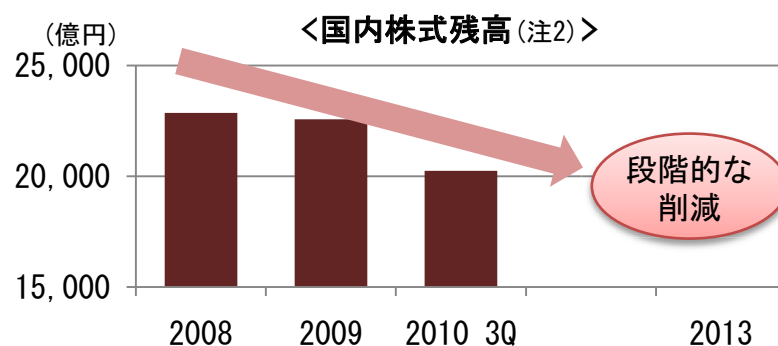
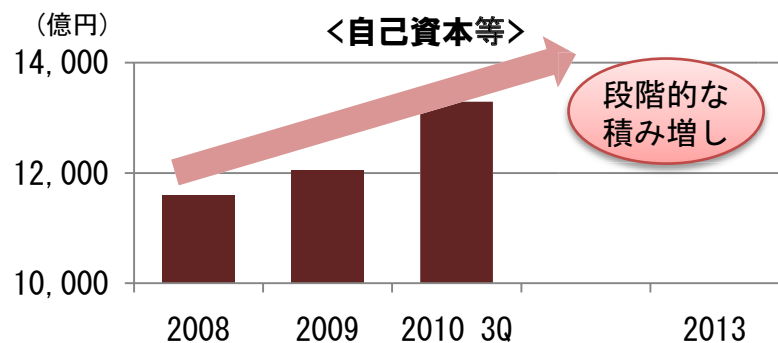
IFRSや経済価値ベースのソルベンシー規制導入を見据え、以下の取組みを推進

統合リスク管理の高度化

- 経営環境の変化・規制動向等をふまえた統合リスク管理(E R M)態勢の段階的整備
- リスク量に基づく資本配賦・管理等の実施の検討

資本・財務基盤のいっそうの強化

- 経済価値ベースの経営管理の推進と自己資本等^(注1)の段階的な積み増し
- サープラス・マネジメント型ALM運用の継続と株式等価格変動資産の圧縮
- 機動的な資産運用による超過収益の獲得

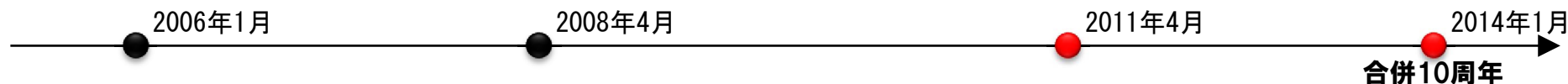


(注1) 価格変動準備金・価格変動積立金、危険準備金、基金・基金償却積立金等の合計 (注2) 帳簿価額ベース

5. MOTプロジェクト[第Ⅲ期]

お客さまを大切にする意識・行動のさらなる浸透に向けた取組みの推進

MOT：「M：もっと O：お客さまを T：大切に」する取組みを総称した社内呼称



	新風土創造 MOTプロジェクト	新風土創造 MOTプロジェクト[第Ⅱ期]	お客さま満足度向上を支える MOTプロジェクト [第Ⅲ期] (2011年4月～2014年3月)
基本方針	<ul style="list-style-type: none"> 「お客さまを大切にする」という取組みへの全役員・全職員の参画 「お客さまを大切にする」一人ひとりの意識・価値観の醸成 従業員のモチベーション・会社に対する信頼感向上 	<ul style="list-style-type: none"> お客さまへ温かい心くばりをもって接する 働く仲間へ感謝の気持ちを表わす 	<ul style="list-style-type: none"> お客さまへいつも温かい心くばりをもって接する 働く仲間へ感謝、称賛の気持ちを伝え合う
主要取組事項	<ul style="list-style-type: none"> 「小集団活動」の展開 「経営層との対話」の充実 「お客さまを大切にする」意識・マナーの向上 「従業員意識変化」の把握 	<ul style="list-style-type: none"> 「小集団活動」の展開 「所属を超えた対話」の充実 「お客さまを大切にする」行動の促進 「従業員意識変化」の把握 	<ul style="list-style-type: none"> 「小集団活動」の展開 「所属内外の対話」の充実 「お客さまを大切にする」行動のいっそうの促進 「従業員意識変化」の把握
成果	<ul style="list-style-type: none"> お客さまを大切にする意識が浸透 	<ul style="list-style-type: none"> お客さまを大切にする行動（ホスピタリティの実践）が前進 	

継承と発展

「いっそうのお客さま満足度の向上」をめざす